

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Fakultas Ekonomi dan Komunikasi
Jurusan Hotel Management
Tugas Akhir Sarjana Sains Terapan
Semester Genap tahun 2014/2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI WAROENG SPESIAL SAMBAL TANJUNG DUREN

Caroline Engelina 1501145650

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Waroeng Spesial Sambal Tanjung Duren. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui 100 responden yang merupakan konsumen Waroeng Spesial Sambal Tanjung Duren, dan juga menggunakan wawancara serta studi kepustakaan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen. Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Waroeng Spesial Sambal Tanjung Duren sebesar 50,6% dengan nilai koefisien korelasi 0,712. (CE).

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Fakultas Ekonomi dan Komunikasi
Jurusan Hotel Management
Tugas Akhir Sarjana Sains Terapan
Semester Genap tahun 2014/2015

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS'
PURCHASING DECISION AT WAROENG SPESIAL SAMBAL TANJUNG
DUREN**

Caroline Engelina 1501145650

Abstract

The objective of this research is to determine the influence of service quality on customers' purchasing decision at Waroeng Spesial Sambal Tanjung Duren. The quantitative method was used by collecting data from sample of 100 respondents who were the customers of Waroeng Spesial Sambal Tanjung Duren, and also using interview and literature study. Analysis used in this research is descriptive analysis and simple linear regression analysis. The results of this research show that service quality has a positive influence on customers' purchasing decision. Conclusions of this research, there is significant influence between service quality on customers' purchasing decision at Waroeng Spesial Sambal Tanjung Duren of 50,6% with correlations coefficient of 0,712. (CE).

Keywords: *Service Quality, Purchasing Decision*